

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
PEMERINTAHAN DESA NGABUL KECAMATAN TAHUNAN
KABUPATEN JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Program
Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh

Eko Wahyu Setyaningsih

NIM. 0910001179

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PEMERINTAHAN DESA NGABUL KECAMATAN TAHUNAN KABUPATEN JEPARA

Nama : EKO WAHYU SETYANINGSIH
Nim : 0910001179
Jurusan : Manajemen.

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi
pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlotul Ulama
(STIENU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

Much Imron, S.E, MM
(Tgl.....)

H. M. Soleh, BSc, SE, MBA, MM, MKes
(Tgl.....)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
PEMERINTAHAN DESA NGABUL KECAMATAN TAHUNAN
KABUPATEN JEPARA**

Nama : EKO WAHYU SETYANINGSIH

Nim : 0910001179

Jurusan : Manajemen.

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama (STIENU) Jepara.

Pada hari

Penguji I,

Penguji II,

.....

.....

Mengesahkan:

Ketua Prodi Manajemen

NOOR ARIFIN, SE. MSi.

MOTTO

- Lihatlah mereka yang lebih tidak beruntung daripada dirimu sehingga kau tidak mungkin tidak berpuas diri atas keberuntungan yang diberikan Allah kepadamu." (Nabi Muhammad saw)
- Siapa yang kalah dengan senyum, dialah pemenangnya (A. Hubard)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama' (STIENU) Jepara

Bapakku Alm. H. Kaspan Busono dan Ibuku Noer Hajati atas doa, restu dan Perhatiannya

Suamiku Samsudi dan Putra-putriku tercinta Atha, Keisa dan Rara atas semua kasih sayang, bantuan dan pengorbananya

Petinggi dan seluruh perangkat desa Ngabul Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara atas segala dukungan dan bantuanya

Sahabat dan teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalaamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pemerintahan Desa Ngabul Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama (STIENU) Jepara jurusan manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Setiyono, M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama Jepara
2. Bapak Noor Arifin, S.E. M.Si. selaku ketua Jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama Jepara
3. Bapak Much Imron, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bantuan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak H. M. Soleh, BSc, MBA, MM, MKes. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di STIENU

6. Baak H. Ahmadun selaku petinggi desa Ngabul Kecamatan Tahunan Jepara, yang telah memberi ijin serta pemberian data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Bapak, Ibu, suami dan putra-putriku yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Masyarakat Desa Ngabul yang berkenan menjadi responden untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner yang penyusun sebar guna memperoleh data untuk skripsi ini.
9. Semua sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalaamu'alaikum

Jepara, 19 Agustus 2013
Penyusun,

(Eko Wahyu Setyaningsih)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Masalah.....	4
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Kegunaan Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Teori	28
2.4. Kerangka Penelitian... ..	29
2.5. Perumusan Hipotesis.....	30

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian	32
3.2. Jenis dan Sumber Data	34
3.3. Populasi dan Sampel	35
3.4. Metode Pengumpulan Data	36
3.5. Metode Pengolahan Data	37
3.6. Metode Analisis Data	38

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
4.2. Deskripsi Responden	47
4.3. Analisis Data	50

BAB V : PENUTUP

5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	69

Daftar pustaka	71
Lampiran-lampiran	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Operasi Manajemen Pelayanan	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Uji Hepotesis F.....	56
Gambar 4.2 Uji Hepotesis t Variabel Bukti Langsung	57
Gambar 4.3 Uji Hepotesis t Variabel Keandalan	57
Gambar 4.4 Uji Hepotesis t Variabel Daya Tanggap	58
Gambar 4.5 Uji Hepotesis t Variabel Jaminan.....	59
Gambar 4.6 Uji Hepotesis t Variabel Perhatian	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Mata Pencaharian Penduduk desa Ngabul	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3 Usia Responden.....	48
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden	49
Tabel 4.5 Pendapatan Perbulan Responden	49
Tabel 4.6 Pengujian Validitas	51
Tabel 4.7 Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi	53
Tabel 4.9 Nilai F hitung	55
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Kuesioner
Lampiran	2. Data Penelitian Berdasarkan Masing-masing variabel
Lampiran	3. Data Untuk Menghitung Validitas
Lampiran	4. Regression
Lampiran	5. Tabel Nilai r Product Moment
Lampiran	6. Distribusi t Pada Level Probabilitas
Lampiran	7. Surat Keterangan Penelitian dari pemerintah desa Ngabul.

ABTRAKSI

Meskipun aparaturnya pemerintah sudah mengupayakan untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin dan sesuai prosedur yang ada, namun pada kenyataannya berdasarkan observasi di Pemerintahan Desa Ngabul masih dijumpai seperti: (1). membutuhkan waktu yang agak lama dalam penggunaan pelayanan dan (2) adanya beberapa oknum yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dibuktikan dengan masih adanya keluhan yang masuk melalui kotak saran yang ada.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Perhatian terhadap kepuasan konsumen DI BALAI Desa Ngabul Jepara. Maka obyek penelitian adalah masyarakat yang menggunakan jasa di balai desa sebagai sample / responden yang diambil sebanyak 100 orang. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian, secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Bukti Fisik, Keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap Kepuasan masyarakat yang telah meminta pelayanan di Pemerintah Desa Ngabul Kecamatan Tahunan Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 324,071 > F_{tabel} = 2,29$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Konsumen Pemerintah Desa Ngabul.